



**ФОНД
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ**



ПРОЕКТ

«ШКОЛА ЭКСПЕРТОВ РЕГИОНАЛЬНЫХ ОБЩЕСТВЕННЫХ СОВЕТОВ ПРИ ОРГАНАХ УПРАВЛЕНИЯ СИСТЕМОЙ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ»

Команда Санкт-Петербурга

Валюх Марина Васильевна,

координатор проекта в Санкт-Петербурге,
магистр по специальности «Общественное здравоохранение»

Серков Валерий Трофимович

Мониторинг удовлетворенности пациентов работой бюро МСЭ и медицинских организаций в части подготовки документов для прохождения освидетельствования в бюро МСЭ

Место и время проведения исследования:
Санкт-Петербург, 15 мая – 8 ноября 2018



Исследование выполнено в рамках проекта **«Школа экспертов региональных общественных советов при органах управления системой здравоохранения»**, реализуемого при поддержке Фонда президентских грантов:

- Командой координатора проекта по СПб
- Общественным советом при ФКУ «ГБ МСЭ в СПб» Минтруда России

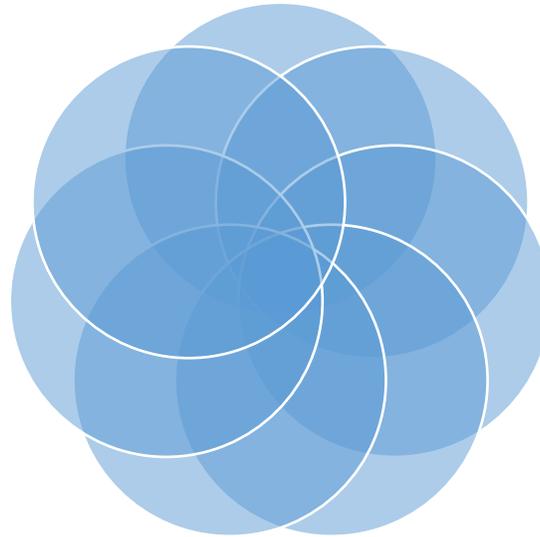
АКТУАЛЬНОСТЬ

Жалобы на некорректное поведение членов комиссий МСЭ к пациентам

Жалобы на частые случаи недостатка информации в направлении на МСЭ

Жалобы на превышение срока подготовки документов к МСЭ

Отсутствие понимания между подготовкой к МСЭ и непосредственно МСЭ => непонимание алгоритма решения проблем



Страх пациентов перед освидетельствованием

Жалобы на разработку ИПРА без указаний адекватных необходимых ТСР

Жалобы на частые отказы МО в выдаче направлений на МСЭ или в рекомендации мед. средств реабилитации

Выявить причины недовольства пациентов прохождением процедуры МСЭ, начиная от подготовки к освидетельствованию и заканчивая решением комиссии, сформировать предложения по улучшению данной процедуры

- Выявить причины негативного отношения населения к МСЭ



- Апробировать и отработать технологии общественного контроля Общественным советом по деятельности ГБ МСЭ



- Довести полученные результаты до руководства ГБ МСЭ и Комитета по здравоохранению СПб, разработать рекомендации по совершенствованию системы предоставления услуг бюро МСЭ и МО



Описание исследования

Проведено 3 заседания ОС по данной проблематике:



Представление технологии ОС



Утверждение программы мониторинга, обоснование выбора бюро МСЭ и МО, в которых будет отрабатываться технология



Представление итогов проведенного исследования на круглом столе с участием представителей Комитета по здравоохранению Правительства СПб, ТО РЗН, Аппарата УПЧ в СПб, реабилитационных организаций, научной общественности, а также пациентских НКО

Описание исследования

База и методы исследования



Анкетирование
(22 вопроса)

Бюро МСЭ №№ 1, 4, 8, 10, 19, 22, 29

250 человек

Реабилитационный центр (РЦ) при 40 ГБ СПб

150 человек

Городской центр рассеянного склероза (ГЦРС)

12 человек

412 человек

Фото с мероприятий



1 ОБЩЕСТВЕННЫЙ
СОВЕТ



2 ОБЩЕСТВЕННЫЙ
СОВЕТ

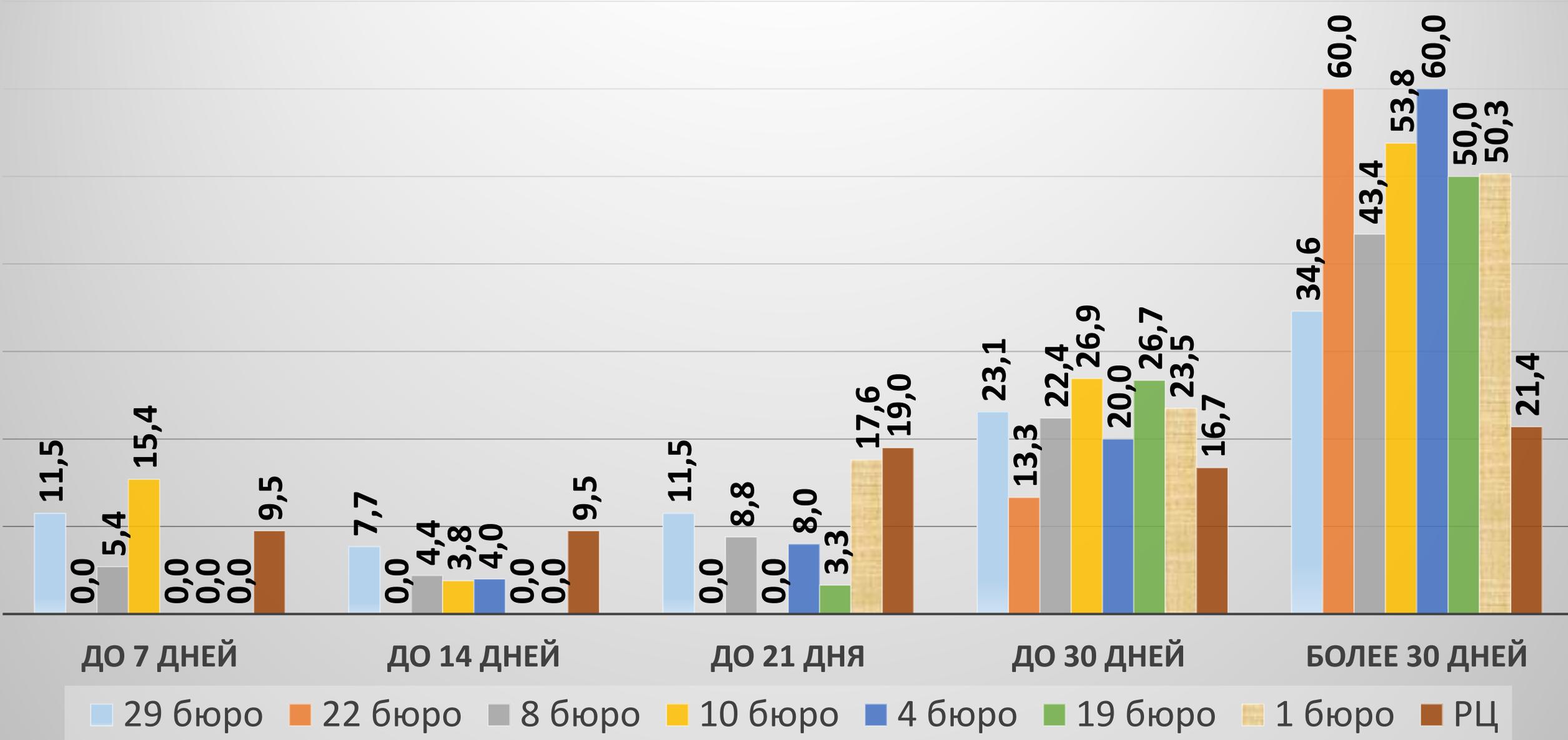


КРУГЛЫЙ СТОЛ

НЕПОСРЕДСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

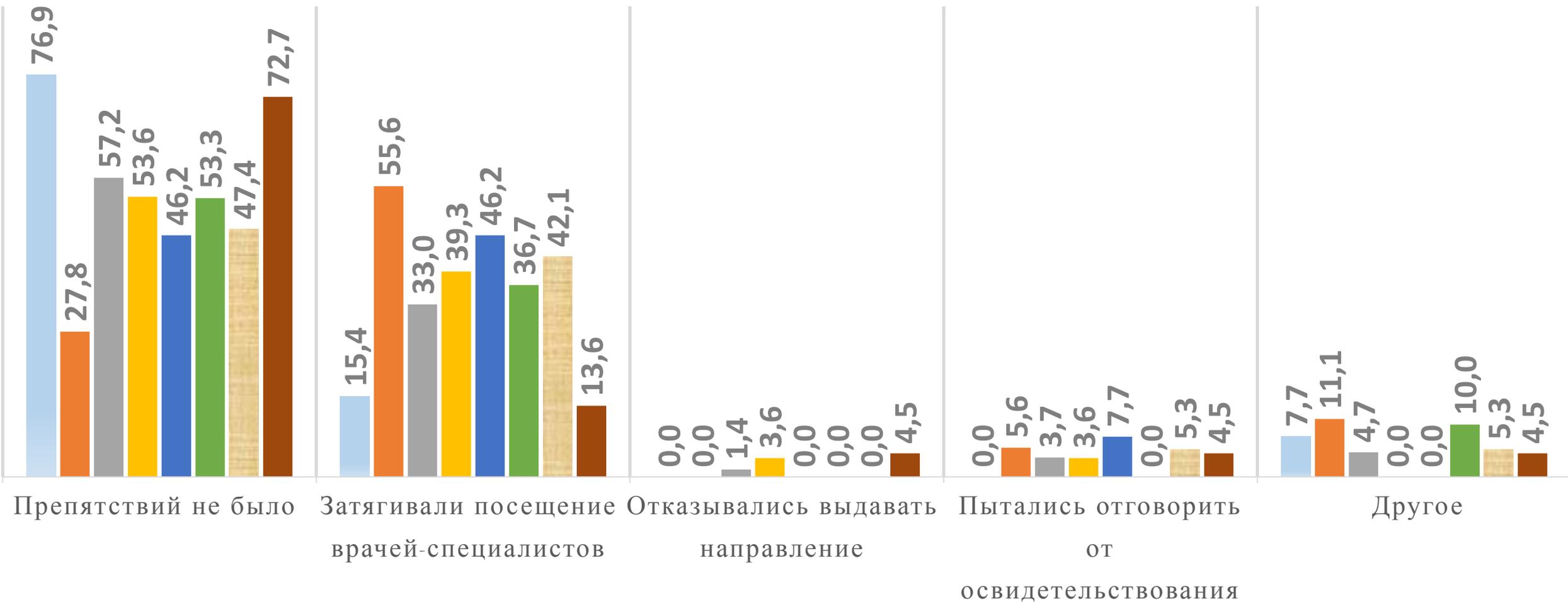


Распределение пациентов с учетом длительности сбора документов для прохождения освидетельствования (%)

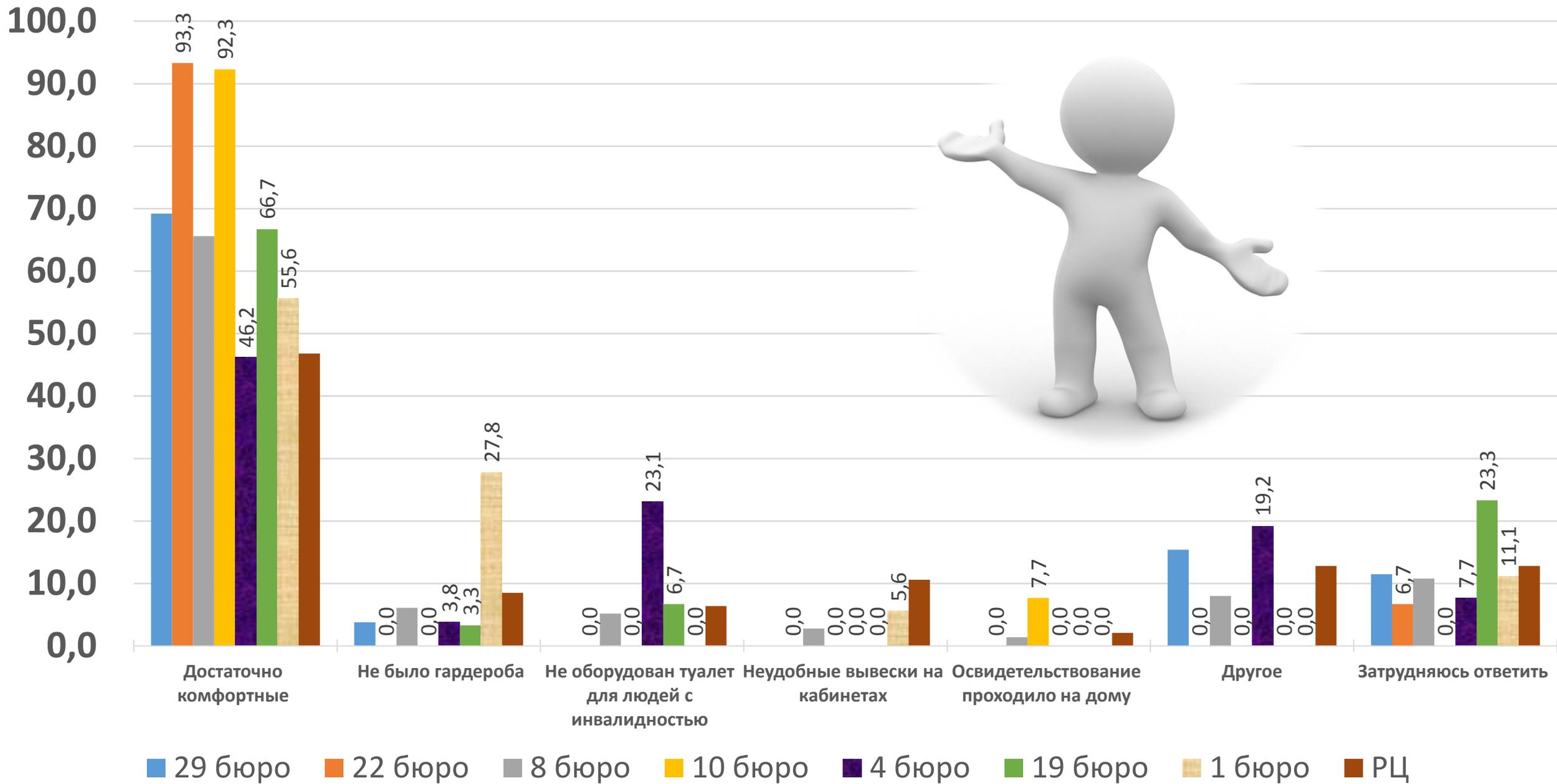


СТРУКТУРНЫЙ АНАЛИЗ препятствий при сборе документов для прохождения освидетельствования в МО

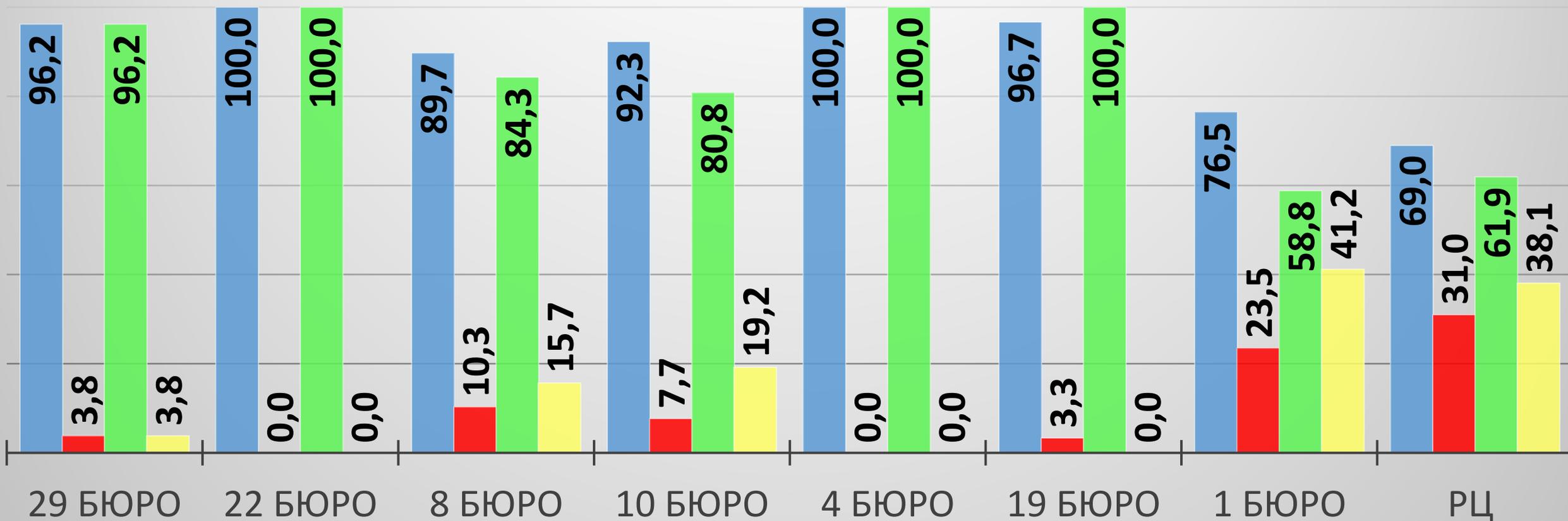
■ 29 бюро
 ■ 22 бюро
 ■ 8 бюро
 ■ 10 бюро
 ■ 4 бюро
 ■ 19 бюро
 ■ 1 бюро
 ■ РЦ



Оценка условий оказания услуг бюро МСЭ (%)



Показатели информирования обследованных комиссией МСЭ об ИПРА (%)



■ Объясняли для чего нужна ИПРА

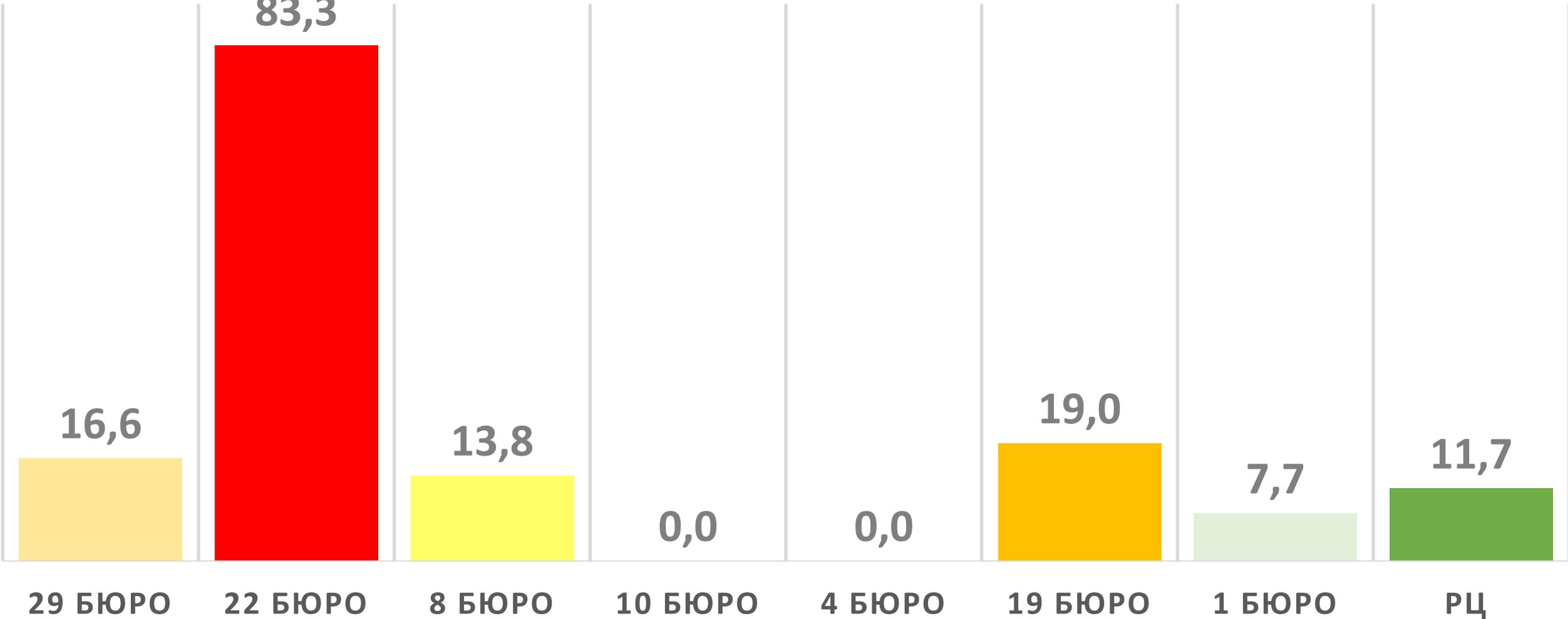
■ Не объясняли о целях ИПРА

■ Объясняли для чего вносятся изменения в ИПРА

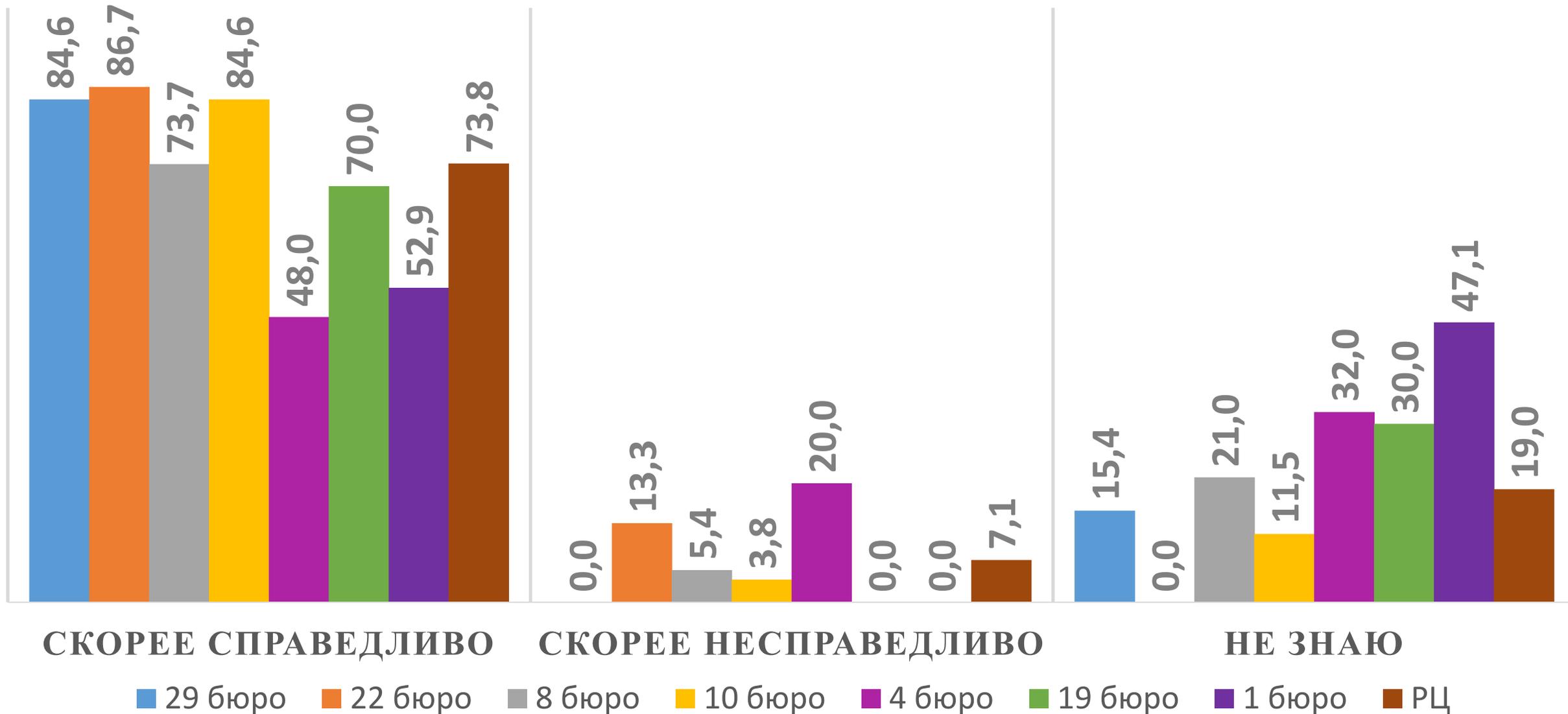
■ Не объясняли о цели изменений в ИПРА

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВА ОТКАЗОВ В УСТАНОВЛЕНИИ ИНВАЛИДНОСТИ В РАЗНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ (%)

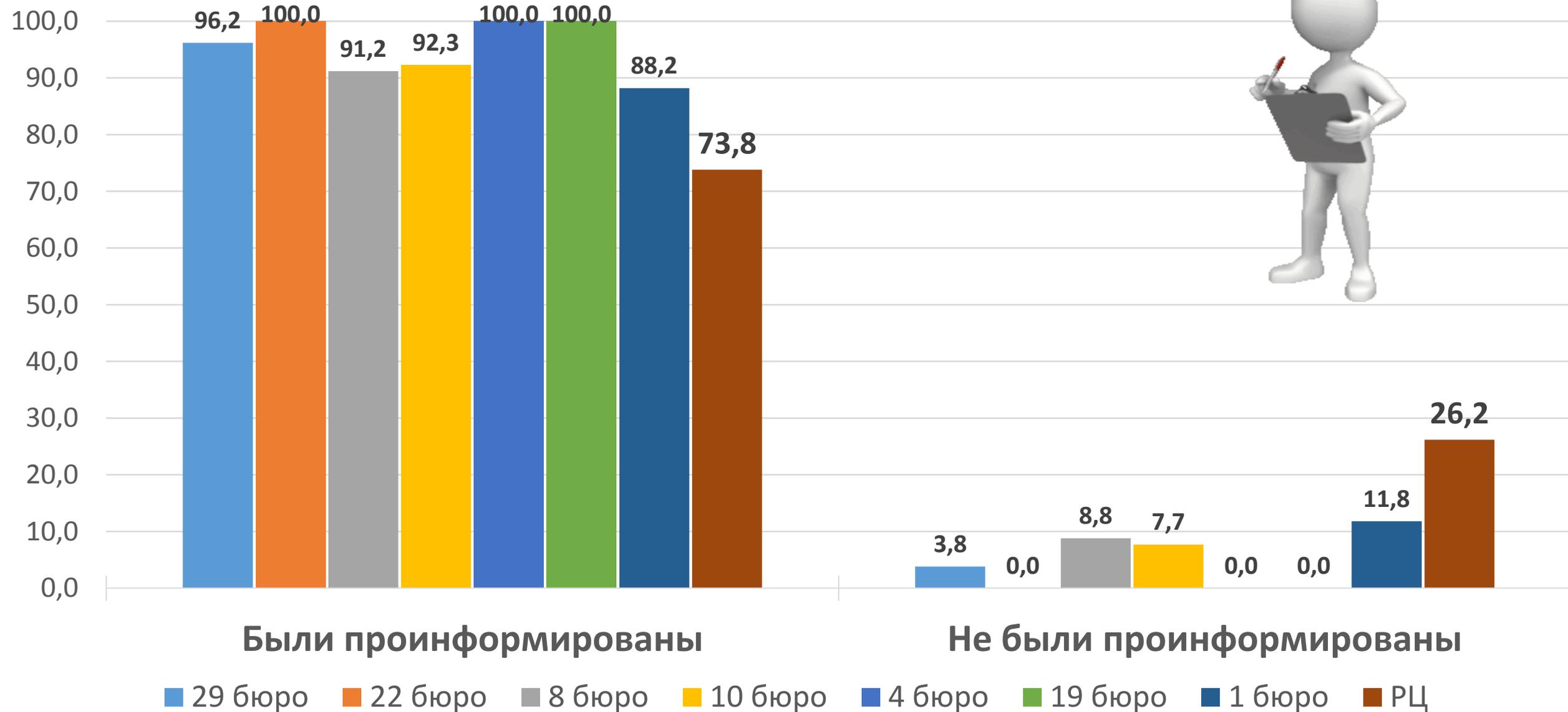
■ 29 бюро ■ 22 бюро ■ 8 бюро ■ 10 бюро ■ 4 бюро ■ 19 бюро ■ 1 бюро ■ РЦ



СУБЪЕКТИВНАЯ ОЦЕНКА ОБСЛЕДОВАННЫХ КАСАТЕЛЬНО СПРАВЕДЛИВОСТИ РЕШЕНИЯ МСЭК



Показатели информирования освидетельствованных о порядке подачи обжалования в случае несогласия с решением комиссии



ИТОГИ ИССЛЕДОВАНИЯ

1. Установлена обратная зависимость срока подготовки документов для МСЭ от степени оказания помощи при сборе документов для освидетельствования –



4. Условия оказания услуг в бюро МСЭ признаны достаточно комфортными (общ.уд.вес – 66%, в некоторых бюро - до 93%)

5. Определены высокие показатели информирования обследованных об ИПРА в бюро МСЭ (89%), проведения разъяснений по результатам освидетельствования (91%), а также информирования освидетельствованных о порядке обжалования в случае несогласия с решением комиссии (74%)



ВОЗНИКШИЕ СЛОЖНОСТИ

Недостаточность ресурсов, в том числе помощи специалиста по статистике с использованием статистических программ, которая должна быть заложена в проект.



РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ТЕХНОЛОГИИ

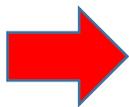
1. Исключить из технологии возможность привлечения добровольцев из-за их неэффективности при работе со специфической категорией обследуемых.



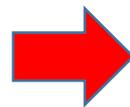
2. Анкету для опроса пациентов необходимо выдавать из рук врача МСЭ (или любого медработника, если опрос в МО), а не в регистратуре, и возвращать заполненную анкету в специальный опечатанный ящик



**ВРАЧ
(МЕДСЕСТРА)**



ПАЦИЕНТ



3. Для получения реальных результатов анкета должна быть **ТОЛЬКО** анонимной



АНОНИМНОСТЬ

УСПЕХИ ПРОЕКТА



Сложилась команда, отличающаяся слаженностью действий и взаимопониманием

Подняли проблему, вызвали к ней интерес соответствующих профессиональных сообществ

Собрали на одной площадке представителей разных ведомств и пациентских НКО для обсуждения имеющихся проблем и налаживания взаимодействия

Зарекомендовали себя перед органами власти

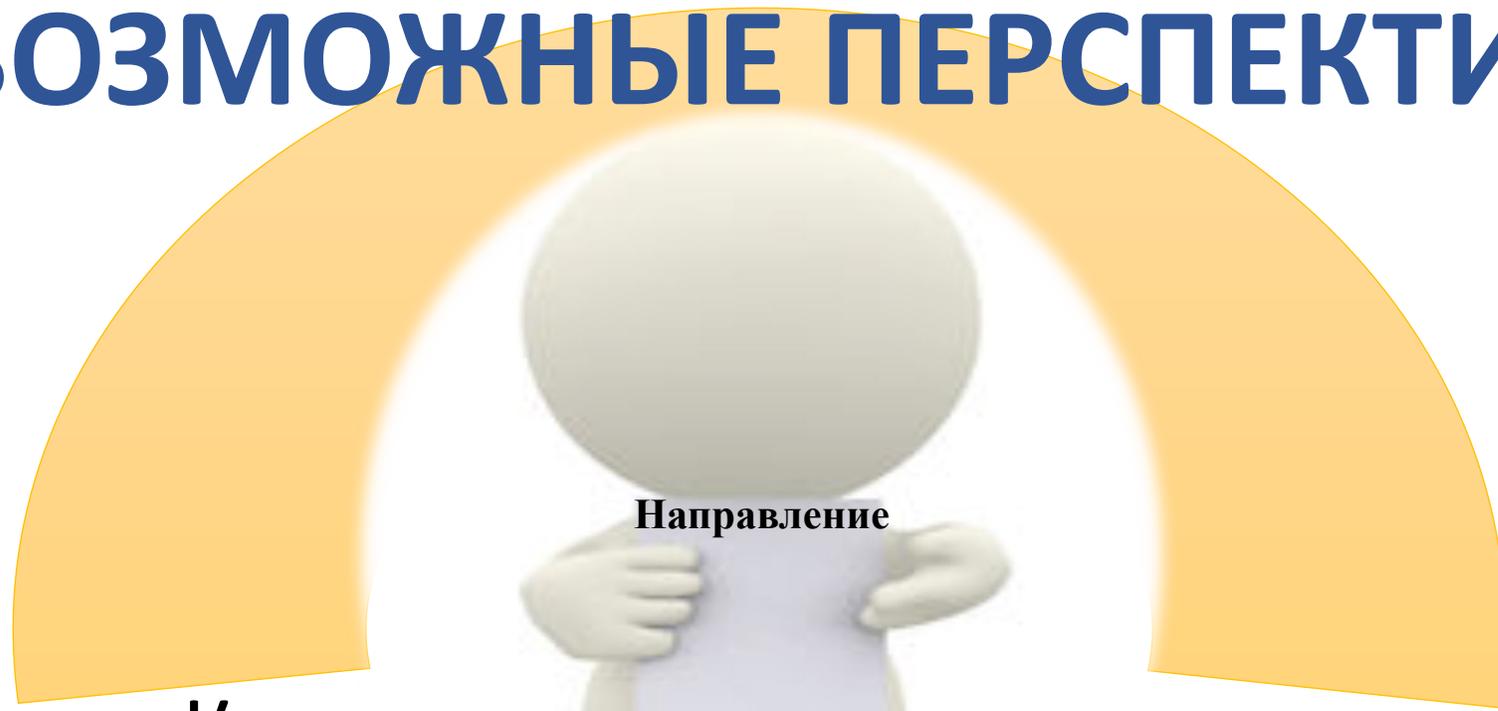
Обратили внимание органов власти на актуальность темы межведомственного взаимодействия по конкретным вопросам

Сформировали рекомендации по работе Общественного совета с жалобами граждан

Апробировали технологию, разработали алгоритм

Выявили необходимость повышения правовой грамотности пациентов в сфере МСЭ

ВОЗМОЖНЫЕ ПЕРСПЕКТИВЫ



Направление

- ✦ Разработка Комитетом по здравоохранению при Правительстве СПб алгоритма наибольшего благоприятствования для пациентов, обеспечивающего минимальные сроки оформления направления на МСЭ.
- ✦ Изменение критериев оценки инвалидности БРС.



**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**